

MOVING TOWARDS BARRIER-FREE SERVICES

Final Report on the Restaurant Accessibility Initiative

**ONTARIO
HUMAN RIGHTS
COMMISSION**

ISBN (Print) 1-4249-1438-8
ISBN (HTML) 1-4249-1439-6
ISBN (PDF) 1-4249-1440-X

July 2006

Available in various formats: IBM compatible computer disk, audio tape, large print
Also available on the Internet: <http://www.ohrc.on.ca>

Disponible en français

Table of Contents

Introduction.....	3
The Code, Disability, and Accessibility	3
The Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, and the Building Code	4
The OHRC's Restaurant Accessibility Initiative	6
Restaurant Survey	6
Accessibility Audit	7
Accessibility Commitments	8
Achievements	9
Best Practices and Next Steps in Achieving Accessibility	11
Moving Forward.....	14
Appendix: Restaurant Accessibility Commitments and Achievements.....	17

Introduction

For the past five years, the Ontario Human Rights Commission ("the OHRC") has been working closely with the restaurant industry to improve accessibility for persons with disabilities, older individuals, and families with young children. This is the OHRC's final public report on this initiative.

Persons with disabilities have a right, under the Ontario *Human Rights Code* ("the Code") to equal treatment with respect to services, goods and facilities. This means that they have the right to access premises and services in the same manner as others, with dignity and without impediment. Despite this right, persons with disabilities continue to face daily obstacles in going about their lives, including when they are accessing restaurant services. The OHRC has hoped that, through this initiative, significant change could be effected in the accessibility of the restaurant industry, and a model could be developed for promoting change in other industries.

The purpose of this Report is to:

- Fulfil the commitment the OHRC made in its previous report on this initiative, *Dining Out Accessibly*, to report back on the status of activities and advancements respecting restaurant accessibility;
- Recognize advancements towards full accessibility and showcase best practices in the restaurant industry;
- Point the way for continued advancement towards full accessibility in the restaurant industry.

The Code, Disability, and Accessibility

The Code has prohibited discrimination on the basis of disability for over 20 years. Persons with disabilities have the right to equal treatment in accessing services such as those provided by restaurants, shops, hotels, movie theatres and other public places. Businesses have an obligation to make their facilities accessible. A failure to provide persons with disabilities with equal access to a facility or equal treatment in a service would constitute discrimination under the Code and can be the subject of the human rights complaint to the OHRC. A restaurant would have to demonstrate as a defence to such discrimination that providing access or accommodating services would amount to undue hardship with regard to cost, outside sources of funding, or health and safety.

The OHRC's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate* ("the Policy") makes it clear that services and facilities must be built or adapted to accommodate individuals with disabilities in a way that promotes their integration and full participation. When constructing new buildings, undertaking renovations, setting up new policies and procedures, and offering new services, design

choices should be made that do not create barriers for persons with disabilities. Where barriers exist, whether physical, attitudinal or systemic, organizations should actively identify and remove them. Where immediate barrier removal would cause undue hardship, interim or next-best measures should be put in place until more ideal solutions can be attained or phased-in, where possible.

The Accessibility for Ontarians with Disabilities Act, and the Building Code

With the recent passage of the *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*¹ ("the AODA"), accessibility issues in Ontario are now governed by three pieces of complementary legislation: the *Code*, the AODA, and the *Ontario Building Code* ("OBC").

The AODA replaces the previous *Ontarians with Disabilities Act* and is expected to spur significant advances in the accessibility of Ontario's goods, services, facilities, accommodation, employment, buildings, structures and premises. As the OHRC, among many others, had advocated for a number of years, the AODA creates a positive mechanism for developing and implementing accessibility standards in both the public and the private sectors.² The AODA sets out a process for the development of accessibility standards for specific industries, economic sectors, or classes or persons or organizations. Standards development committees will be established, consisting of persons with disabilities, industry or sector representatives, and representatives of relevant government ministries. These committees will determine long-term accessibility objectives to be achieved by January 1, 2025, and the measures required to meet these objectives. The committees will develop plans for progressive implementation of measures to meet the long-term objectives.

The committees will also develop initial proposed standards, which will set out measures, policies, practices and requirements for the identification and removal of barriers. The proposed standards will be made public, and the public will have the opportunity to submit comments. The finalized standards will then be established by regulations. Objectives, proposed measures, and standards will be reviewed every five years.

An Accessibility Standards Advisory Council will be established to advise the Minister on matters related to the AODA. The majority of the members of the Council must be persons with disabilities. The Accessibility Directorate under the Ministry of Community and Social Services will have the responsibility for advising on the establishment and composition of the standards committees, providing training materials and guidelines for members of the standards committees, examining and reviewing the standards, advising on accessibility reports, and

¹ S.O. 2005, c. 11. The AODA received Royal Assent and came into force on June 13, 2005.

² See, for example, the OHRC's *Submission of the OHRC Regarding Consultations to Strengthen the Ontarians with Disabilities Act*, March 31, 2005, www.ohrc.on.ca.

consulting with persons and organizations who have reporting obligations under the Act. The Directorate will make an annual report on the implementation and effectiveness of the Act.

The AODA does not supersede the *Code*. The AODA states that nothing in it diminishes the legal obligations of the Government or any other person or organization with respect to persons with disabilities that are imposed by law, and that where the AODA or an accessibility standard conflicts with another Act or regulation, the provision providing the highest level of accessibility shall prevail. That is, organizations that provide services, facilities, housing or employment will continue to be required to accommodate persons with disabilities to the point of undue hardship. The AODA does not create a new complaint mechanism for individuals who encounter barriers to accessibility. Persons with disabilities who encounter barriers to services, facilities, housing or employment will continue to be able to file complaints under the *Code*, and the *Code* remains the key enforcement mechanism for individuals with disabilities. The OHRC will continue to have a broad mandate, and a vital role to play, in ensuring the rights of persons with disabilities in the province of Ontario.

However, insofar as the Accessibility Directorate will be overseeing the development of accessibility standards and plans, there is an opportunity for the OHRC to re-focus its efforts. For example, rather than taking on sector-specific initiatives encouraging the identification of barriers and the development of plans as it has done with the transit and restaurant sectors, the OHRC may focus its resources on addressing the source causes of inaccessibility. As well, while the OHRC will continue to take an active role in promoting accessibility, it will also be able to place greater emphasis on other issues affecting the disability community.

The OBC sets minimum standards for the construction of buildings, including standards related to accessibility issues. The OHRC has, for a number of years, identified deficiencies with the OBC's barrier-free requirements that are hindering the development of an accessible built environment. For example,

- the barrier-free provisions of the OBC emphasize mobility-related disabilities, and provide insufficient guidance on non-mobility-related issues;
- the provisions regarding upkeep and renovation require accessibility improvements only in limited circumstances; and
- compliance with the technical requirements of the OBC does not necessarily result in substantive equality for users with disabilities.

A comprehensive discussion of the OHRC's concerns regarding the OBC is set out in its submissions to the 2002 public consultations on building code reform.³

The *Code* has primacy over the OBC, and human rights tribunals have affirmed that compliance with the OBC is no defence to a complaint of discrimination

³ *Submission of the Ontario Human Rights Commission Concerning Barrier-Free Access Requirements in the Ontario Building Code*, March 2002, www.ohrc.on.ca.

under the *Human Rights Code*.⁴ However, it is the experience of the OHRC that many businesses, even large and sophisticated ones, are under the incorrect impression that by complying with the OBC they are meeting all of their legal obligations. As a result, the barrier-free provisions of the OBC may have the unintended effect of reinforcing existing barriers for persons with disabilities. Indeed, many business owners have expressed to us frustration regarding the confusion caused by the discrepancies between the requirements of the OBC and the *Human Rights Code*.

The OHRC has publicly expressed its concerns regarding the accessibility provisions of the OBC on a number of occasions over the years, including in its report on age discrimination, *A Time For Action*; the 2002 submissions on the OBC; the earlier report on accessibility in the restaurant industry, *Dining Out Accessibly*; and the submissions on strengthening the *Ontarians with Disabilities Act*. In December 2005, the OHRC wrote to the Minister of Municipal Affairs and Housing, reiterating its concerns with the OBC.

The OHRC is very disappointed that to date there has been no reform to the accessibility provisions of the OBC. The Ministry of Municipal Affairs and Housing expects to adopt a new objective-based OBC in 2006. The OHRC believes that it is essential that any reform to the OBC bring the provisions of the OBC into harmony with those of the *Code* and would welcome the opportunity to assist the Ministry in this regard, in keeping with the OHRC's broad mandate under section 29 of the *Code*.

The OHRC's Restaurant Accessibility Initiative

Following the launch of the *Policy* in March 2001, the OHRC initiated an inquiry under section 29 of the *Code* into accessibility in the restaurant industry. The objectives of the inquiry were to:

- To increase awareness and report back to restaurant industry leaders and the general public on the nature of existing barriers that prevent persons with disabilities from accessing restaurants in their community.
- To work cooperatively with restaurant industry leaders and seek their commitment to voluntarily take steps to identify, remove and prevent barriers and accommodate the needs of customers with disabilities in order to meet their obligations under the *Code*.

Restaurant Survey

At that time, the OHRC wrote to 29 major restaurant chains requesting information regarding the standards and objectives set for achieving accessibility,

⁴ *Quesnel v. London Educational Health Centre*, (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Ont. Bd. Inq.)

and the current level of accessibility in their premises. As well, the OHRC asked how the accessibility of franchised premises was monitored and if this was a part of franchise agreements. Despite a follow-up letter in September 2001, many of the chains failed to respond. As well, when the OHRC reviewed the responses it did receive, it became clear that restaurant chains were setting their standards for accessibility based only on the OBC that was in effect at the time of construction or renovation. It was learned that, for the most part, neither the *Code*, nor the *Policy*, nor other available barrier-free design standards were being considered in setting standards for accessibility in restaurants. This has also been the OHRC's own observation based on inquiries received and complaints filed regarding this issue.

Accessibility Audit

In August 2002, the OHRC engaged an expert consultant on disability issues and barrier-free design to conduct an accessibility audit. The audit focussed on the physical premises and services of seven select restaurant chains of the original 29 restaurants contact. These chains were: McDonald's, Country Style Donuts, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet and Tim Horton's. Four locations were audited for each chain, totalling 28 locations across the province.

Completely inaccessible locations were avoided so that the auditors who use wheelchairs could access the premises to complete the balance of the accessibility audit.

A checklist was developed to identify critical accessibility indicators for different disabilities that would provide a quick, reliable and accurate assessment of restaurant facilities based on criteria from CSA Standard B651-M95 "Barrier Free Design" and with the OBC. It was applied only to the public areas of the restaurants audited and did not include areas used only by employees. Persons with disabilities conducted the assessment of sites.

A detailed summary of the results of the audit is set out in the OHRC's publication, *Dining Out Accessibly*. Although the locations varied widely in accessibility, all of the restaurant chains audited revealed some accessibility issues. These included

- lack of an obvious and safe pedestrian route into the facility;
- inadequate accessible parking spaces;
- entrance doors that are too narrow, don't open fully or don't have automatic door openers;
- entrances approached by steps or with high thresholds;
- lack of well-contrasted signage, menu boards and menus;
- inadequate interior routes and maneuvering space for persons using wheelchairs;
- inaccessible washrooms; and
- high takeout or self-serve counters.

These results were shared with each of the seven chains in June 2003 to ascertain their plans and seek their commitments for achieving and ensuring accessibility in the future.

Accessibility Commitments

During the fall of 2003, the OHRC met with each of the seven chains audited. The OHRC asked the chains to commit to the following five steps in order to move towards meeting their obligations under the *Code*:

1. **Develop an accessibility policy and customer complaints procedure.** Create no new barriers to access. Accommodate needs where barriers exist, short of undue hardship.
2. **Review and identify accessibility barriers** across corporate-owned and franchisee facilities.
3. **Develop a standardized accessibility plan for future locations** that is based not just on the current Ontario *Building Code*, but also in respect of the requirements for accessibility under the Ontario *Human Rights Code* and the OHRC's *Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*, as well as upon current standards and best practices in barrier-free design.⁵ This standardized plan should be mandated for all new locations and part of all franchisee agreements, and should clearly stipulate that the requirements of the accessibility plan must be met as a condition of the agreement. Avoid opening new restaurants in inaccessible premises.
4. **For existing facilities, develop a plan, and remove barriers** to achieve accessibility. Immediately take steps to fix problems that can be easily addressed and/or are relatively inexpensive. For more complex barriers, implement interim solutions and phase in remaining changes that are needed to achieve full accessibility. Prioritize the changes, set specific deadlines, and assign responsibilities.
5. **Monitor progress toward achieving accessibility and report back** to the OHRC in one year's time on achievements.

In April 2004, the OHRC reported publicly on the results of the audit and the commitments made by the seven chains, in *Dining Out Accessibly*. At that time, the OHRC itself made the following commitments:

1. The OHRC will continue a multi-faceted and systemic approach to pursuing the issue of restaurant accessibility by engaging the restaurant industry through professional associations, as well as raising concerns with government in regards to the OBC and the Government's initiative to review the scope of the *Ontarians with Disabilities Act*.

⁵ CSA Standard B651-M95 "Barrier Free Design" and CSA Standard B480-02 "Customer Service for People with Disabilities" (www.csa.ca)

2. The OHRC will continue to receive, mediate and investigate complaints involving inaccessible restaurants and other services, and where appropriate, will refer unresolved cases to a Human Rights Tribunal.
3. The OHRC will report back in 2005 on the status of activities and advancements made in all these areas.
4. The OHRC will disseminate these findings to other major restaurant chains and will also ask them to report back on the accessibility of their chains as well as seek their commitment to the five steps listed above.

Immediately following the public release of *Dining Out Accessibly*, the OHRC took steps to share this information with the restaurant industry. In partnership with the Ontario Restaurant, Hotel & Motel Association, copies of the Report were sent out to 109 restaurant businesses.

In June 2004, the OHRC took steps to contact the remainder of the 29 restaurant chains that it initially contacted in May 2001.⁶ The OHRC provided these restaurant chains with information about the OHRC's restaurant initiative and the commitments made by the seven audited restaurant chains. The OHRC requested that these restaurants agree to the five steps agreed to by the seven chains that were audited. Meetings and discussions were held with these restaurant chains over the course of 2004/2005. The OHRC received commitments to the five steps from all but one of the restaurant chains that it contacted. A Commission Initiated Complaint was filed against that chain, which has now entered into a negotiated settlement with the OHRC.

Achievements

A total of 26 restaurant chains have now committed to the five steps towards accessibility. These restaurants are:

1. Burger King
2. Coffee Time Donuts
3. Country Style Food Services Inc.
4. Cultures Fresh Food Restaurants
5. Darden Restaurants (Red Lobster)
6. Druxy's
7. Great Canadian Bagel
8. Harvey's

⁶ The OHRC initially contacted 29 restaurant chains. Seven chains were audited and made commitments in 2003. Nineteen of the original 29 chains were re-contacted in 2004. During the period of this initiative, some of the restaurants initially contacted ceased to operate in a substantial way in Ontario. As well, some of the organizations contacted by the OHRC operate a number of brands, and made commitments for more than the brand initially identified by the OHRC. The numbers of restaurants contacted and making commitments therefore do not add up.

9. Java Joe's
10. Kelsey's
11. Kentucky Fried Chicken
12. Montana's Cookhouse and Milestones
13. McDonald's Restaurants
14. Mr. Submarine
15. Pizza Hut
16. Pizza Pizza
17. Pizzaville
18. Second Cup
19. Select Sandwich
20. Starbucks Coffee Canada
21. Subway Franchise Systems of Canada
22. Swiss Chalet
23. Taco Bell
24. Tim Hortons (TDL Group)
25. Timothy's World Coffee
26. Wendy's Restaurants of Canada

The individual commitments and achievements of each of these restaurant chains are outlined in Appendix 1 to this Report.⁷ Some best practices from the various restaurants are highlighted below.

Despite numerous requests and reminders, Java Joe's failed to provide the OHRC with information regarding the steps it has taken to meet its commitments, providing only a brief letter indicating that it remained committed to accessibility, without further details. The OHRC was gravely disappointed by this response, and will continue to take all necessary steps to ensure that Java Joe's meets its commitments and takes steps to bring its premises into compliance with the *Code*.

On the whole, the OHRC was impressed by the commitment that the restaurants it contacted brought to addressing restaurant accessibility. There was, however, a wide range in the extent and nature of the initiatives these restaurants undertook, with some making a much more serious and substantial commitment to the issue than others.

The 26 restaurant chains represent a wide variety of sizes and business models. Some operate in freestanding "build-to-suit" premises, while others operate in leasehold premises. Some are mainly corporate owned, while others are mainly franchised. Some have mostly older locations, which may pose significant accessibility standards, while others are newer. Some are self-serve, others are take-out, and others provide sit-down dining. Some are very large; others are

⁷ Please note that Second Cup is not included in Appendix 1. As Second Cup's commitments were received late in 2005, Second Cup had not yet had an opportunity, at the time of this Report, to make substantial progress on those commitments.

relatively small. All have made commitments to improving accessibility. This range indicates that *all* businesses can take steps towards improving accessibility, regardless of size or business model, although of course the nature and speed of the changes will vary.

The OHRC is pleased by the positive response it has received from the restaurant industry, and the commitment to real change that these restaurants have demonstrated. The OHRC believes that these initiatives can, over time, make a significant impact on the accessibility of the restaurant industry, and hopes that other restaurant chains that have not been a part of this initiative will follow the leadership of these restaurants and take steps to assess and improve their own accessibility.

Best Practices and Next Steps in Achieving Accessibility

Many of the restaurants that the OHRC corresponded and met with emphasized that removing barriers for persons with disabilities, older persons, and families with young children was not only a matter of complying with the law, or of corporate social responsibility: it was also good business practice. They emphasized that persons with disabilities, older persons, and families with young children are their customers and their potential customers; they cannot afford to make their services inaccessible or inconvenient to such a significant demographic. The OHRC shares the view that accessible services ultimately benefit everyone, and that we all pay the price when persons with disabilities, older persons, or families with young children are marginalized or excluded.

In reviewing the achievements of the various restaurants that have participated in the Restaurant Accessibility Initiative, the OHRC wishes to draw attention to some of the positive practices that have been adopted and that may be useful as examples or a source of ideas for other restaurants seeking to achieve accessibility. This is not meant as a complete compendium of best practices, or even as a complete list of all of the positive practices adopted by the participating restaurants, but as a sample of ideas.

Franchise Agreements

- Cara Operations, which franchises and operates Harvey's, Kelsey's, Montana's Cookhouse and Milestone's Grill and Bar, amended its standard franchise agreements to require that each individual restaurant be constructed in accordance with their standard building plan.
- Select Sandwich has amended its franchise agreement and disclosure document to include its Accessibility Policy and Plan.

Planning

- McDonald's developed a comprehensive barrier-free access manual. The manual deals with issues including signage, seating, reach ranges, washrooms, doors, and accessible routes, and provides information on common barriers and solutions, and a review checklist. This is provided to franchisees as a resource in barrier removal.
- McDonald's has developed a comprehensive five year plan dealing with barriers in all of its restaurants across Canada, and will be implementing its accessibility initiatives across the country.

Practical Solutions:

- Great Canadian Bagel developed practical solutions to some accessibility barriers: for example, since lowered condiment counters were awkward for customers to deal with, Great Canadian Bagel used higher condiment counters, but sloped them so as to be more accessible for those using wheelchairs. The size of menu boards was increased and the amount of text decreased: catering menus are provided for those who cannot read the overhead signs.

Leasehold Arrangements

- Pizzaville has amended its standard lease agreements to alert landlords to their responsibility to provide premises that are accessible and barrier free.
- As each location lease expires, Cara Operations (Harvey's, Kelsey's, Montana's and Milestones) undertakes renovations as commercially reasonable to include accessibility features, or closes the location and rebuilds pursuant to the standardized accessibility plan.
- Subway includes language in the master lease that requires the landlord's best efforts to remove barriers inside the leased premises and on any path of travel to the leased premises controlled by the landlord. In existing locations, Subway works with its franchisees to seek the landlord's assistance on removing barriers on leased property and common areas on the path of access to the shop.
- Upon completion of its barrier review at each location, Select Sandwich will advise the landlord of each location of any accessibility barriers that are under the landlord's sole control, and request that they be removed. In the event that the landlord refuses to remove barriers, Select Sandwich will report this to the Commission.

Training and Education

- Coffee Time raises restaurant accessibility issues at its semi-annual meetings with franchisees.
- Timothy's developed a training program on service standards for persons with disabilities, which will be provided to all corporate and franchise staff.
- Druxy's trained all franchisees on its new accessibility policy, and committed to continued training of staff and franchisees.

- Culture's amended its training manual to include information about disability and accessibility issues.
- Subway trains its franchisees on means of providing alternative service to persons with disabilities where complex barriers to accessibility exist.
- McDonald's has developed formal, standardized employee sensitivity training, with advice from the Canadian Standards Association.

Monitoring

- Pizza Pizza conducts an annual review of accessibility enhancements and renovations, in order to highlight improvements implemented, and to set goals for the upcoming year.
- Red Lobster's Facilities Manager conducts accessibility audits twice once a year, as a means of identifying issues and developing solutions across the chain.

Other Features

- Many restaurants took steps to ensure that their restaurants had Braille menus, as well as Braille or tactile signs on washroom doors.
- Wendy's is a partner with the Canadian Standards Association in their "Building Champions" program, focussing on accessibility for people with disabilities.
- Tim Horton's and McDonald's indicated that they would be implementing their accessibility plans across Canada.

Some of the restaurants involved in this initiative are relying heavily on staff training, education, and improved customer service to achieve accessibility. It is true that greater awareness of the needs of persons with disabilities, older persons and families with young children, and the accompanying improved service to individuals belonging to these groups are essential to achieving equality. However, it is equally true that education and customer service will not on their own resolve the significant accessibility issues in the restaurant industry, and others like it. Customer service and training will not by themselves remove barriers, ensure equal access, and bring organizations into compliance with the *Code*. These types of initiatives must be part of a larger commitment to universal design and barrier removal, leading ultimately to barrier-free services.

It is important to reaffirm that, under the *Code*, the ultimate standard is that of undue hardship. Restaurants, like other service providers, must take steps to the point of undue hardship to ensure that their restaurants are accessible to persons with disabilities. Where services are provided unequally to persons with disabilities because of accessibility barriers, the service provider must show that the barrier could not be removed without incurring undue hardship in terms of costs, health and safety, and outside sources of funding. The undue hardship standard is a high one. As is stated in the *Policy*, business inconvenience is not a defence to a failure to accommodate. Nor can contractual arrangements act as a bar to providing accommodation.

The restaurants involved in this initiative are ultimately responsible for ensuring that their accessibility plans will bring them into compliance with the *Code* and are in harmony with the undue hardship standard. It has been the OHRC's role to educate the restaurant industry about the requirements of the *Code* and to provide the information and support necessary for the industry to begin moving towards compliance with the *Code*.

All of the restaurants involved in this initiative must continue to build on their successes, plan for accessibility, and implement and monitor their plans, until all barriers have been removed, or the undue hardship standard has been reached.

Moving Forward

The restaurants that have reached voluntary agreements with the OHRC have become leaders in planning for, and moving towards accessible services for all Ontarians. They have demonstrated that accessibility can be achieved, and in a way that is positive both for business owners and operators, and for their customers.

Many of the restaurant owners and managers with whom the OHRC has met over the past few years have emphasized the importance of a "level playing field" – that is, that the restaurant industry must move forward towards accessibility as a whole. The OHRC hopes that others in the restaurant industry will follow in the steps of these restaurants, both as a "best business practice" and in recognition of their legal responsibilities under the *Code*.

Given these concerns, and the OHRC's experience with the restaurant industry, it is our belief that this sector will benefit from the development of accessibility standards under the AODA that will build on the work that has been done, and will ensure that the industry moves forward together as a whole.

Restaurant owners and operators who have premises in leased buildings emphasized the difficulties that they face in obtaining cooperation from their landlords in removing accessibility barriers in the landlords' areas of responsibility and control. This, in their view, creates a significant obstacle in any attempt to achieve full accessibility. Landlords, as providers of services and facilities, have a duty under section 1 of the *Code* not to discriminate on the basis of disability, and are therefore required to provide barrier-free premises, unless to do so would cause them undue hardship. Landlords who have failed to take a proactive approach to accessibility, and especially those who have been alerted to barriers in their premises and have failed to take steps to assess and remove them, may be in violation of the *Code*.

The achievement of full accessibility requires a cooperative approach from a number of actors: restaurant owners and franchisees, landlords, architects, the construction industry, and government, including the OHRC.

Restaurant Owners and Operators must follow the lead of these 26 restaurant chains by:

- Setting as a goal full accessibility for their services;
- Developing accessibility policies and plans;
- Identifying barriers to accessibility;
- Developing and implementing plans for removing barriers; and
- Monitoring progress towards full accessibility.

Commercial Landlords must also take responsibility for meeting their obligations under the *Code* by:

- Setting as a goal full accessibility for their premises;
- Developing accessibility policies and plans;
- Identifying barriers to accessibility;
- Developing and implementing plans for removing barriers; and
- Monitoring progress towards full accessibility.

Government must:

- Provide guidance and assistance for the restaurant and commercial leasing industry in setting standards for the achievement of accessibility, through the mechanisms established under the AODA;
- Ensure that the minimum accessibility standards set by the OBC support the achievement of full accessibility for persons with disabilities, and that these provisions of the OBC are interpreted in harmony with the *Code*; and
- Ensure that the barrier-free provisions of the OBC are adequately communicated and enforced.

The **OHRC** will:

- Continue to raise concerns with government regarding the OBC, and the importance of harmonizing the various laws currently governing accessibility issues;
- Continue to receive, mediate, investigate and where appropriate initiate complaints involving inaccessible restaurants and other services, and where appropriate, refer unresolved cases to a Human Rights Tribunal; and
- Disseminate these findings to the restaurant industry and commercial landlords, as well as to architects and those who provide training to architects.

In closing, the OHRC wishes to extend its thanks to the restaurant service providers that have partnered with us in improving the accessibility of the restaurant industry. The OHRC has appreciated their cooperative and positive

approach to improving the accessibility of their services for customers with disabilities. These have provided positive examples of the type of policies progressive organizations can adopt to promote the equality of persons with disabilities, and improve their customer service.

Appendix: Restaurant Accessibility Commitments and Results

	COMMITMENTS AND RESULTS				
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Burger King	No data provided.	No data provided.	Accessibility reviews mandated on all remodels, rebuilds, and new locations.	Washrooms enlarged at one location; added accessible features at one other. A wheelchair lift was also installed in one location.	Most washrooms are barrier-free and have braille on the doors and grab bars.
Coffee Time Donuts	Coffee Time monitors customer complaints for accessibility issues.	Conducted a random audit of locations to find accessibility issues. Most problems discovered were not under the company's control.	Reviewed design plan to ensure that all newly built location are complaint with the <i>Human Rights Code</i> .	Will be communicating with all franchisees beginning January 2006 on identified barriers that need to be addressed.	Accessibility issues are an agenda item at the biannual franchisee meetings.
Country Style	Working with a disability consultant to prepare a corporate accessibility policy, which will be in place by the end of 2006.	Accessibility surveys completed at 80% of locations.	Created a design committee to review all store designs for compliance with the <i>Building Code</i> and <i>Human Rights Code</i> . Will attempt to work with landlords to promote accessibility at all leased locations.	Up to 50% of locations will be renovated during the next 4 years, during which time any accessibility problems that can be addressed economically will be looked after.	Country Style believes that governments must find a way to harmonize <i>Building Code</i> and <i>Human Rights Code</i> concerns with other building permit issues so that all developers are aware of their responsibilities in this area before construction.

	COMMITMENTS AND RESULTS				
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Cultures	Training manual emphasizes the importance of assisting disabled customers.	Detailed accessibility survey carried out for all locations.	No data provided.	No data provided.	Cultures reports that as most of their restaurants are in public locations (i.e. malls, public buildings) they do not have a lot of control over certain aspects relating to accessibility (i.e. parking, entrances, etc...)
Druxy's	Accessibility Policy prepared and shared with franchisees.	Accessibility review completed; identified stairways in two restaurants as potential problems; one restaurant has since closed.	All new restaurants are being designed with the results of the accessibility review in mind, including changes to signage, entrances, interior routes, and menu boards.	New menu boards and signage introduced in all locations with larger font and better contrast; as restaurant leases are renewed and renovations undertaken, accessibility issues will be dealt with.	Future plans include creating Braille menus, as well as the release of the formal Accessibility policy to all employees and staff training. Druxy's emphasized the central importance of training for staff and franchisees as part of its approach.

COMMITMENTS AND RESULTS

Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Great Canadian Bagel	Created a corporate complaints procedure; instructed all franchisees to comply with the overall spirit of OHRC's Dining Out Accessibility checklist.	Detailed accessibility survey carried out for all locations.	The checklist from the <i>Dining Out Accessibly</i> Report has been incorporated into new site location analysis. Will address most of the items identified in survey in future construction and renovations.	Franchisees notified of accessibility issues immediately after audit; and changes were made within days for easily corrected problems.	Handheld menus available for customers who cannot read overhead signs; some additional signage added for the benefit of customers in wheelchairs. Have increased the size of menu boards, and have developed a new style for condiment stands.
Harvey's	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Each Ontario location evaluated as to accessibility, relying on OHRC Accessibility Survey to identify barriers.	Developed standard building plan incorporating <i>Human Rights Code</i> and <i>Building Code</i> provisions, and require all new locations to meet this plan.	As location leases expire, renovations undertaken as commercially reasonable to improve accessibility and remove barriers, or location closed and reconstructed in accordance with new building plan.	Installed Braille and other tactile features on every washroom door; vertical signs for designated parking spaces installed where possible.
Java Joe's	The Commission has received a letter from Java Joe's reiterating their commitment to accessibility at all existing and new locations. No further details were provided.				

COMMITMENTS AND RESULTS					
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Kelsey's	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Each Ontario location evaluated as to accessibility, relying on OHRC Accessibility Survey to identify barriers.	Developed standard building plan incorporating <i>Human Rights Code</i> and <i>Building Code</i> provisions, and require all new locations to meet this plan.	As location leases expire, renovations undertaken as commercially reasonable to improve accessibility and remove barriers, or location closed and reconstructed in accordance with new building plan.	Installed Braille and other tactile features on every washroom door; vertical signs for designated parking spaces installed where possible.
KFC	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Renovation of current facilities done on the basis of identifying and removing barriers.	Communication with franchise partners on importance of complying with human rights legislation when upgrading facilities.	Closes older facilities that are too costly to upgrade to meet human rights standards.	
McDonalds	Developed a comprehensive accessibility plan.	Conducted an accessibility survey of all Ontario locations.	Revised plans to meet the requirements of federal / provincial building codes, US ADA, and related OHRC policies and guidelines.	Developed a detailed manual for franchisees and store managers showing common accessibility problems and their solutions.	Accessibility program will start in Ontario before expanding across the country.

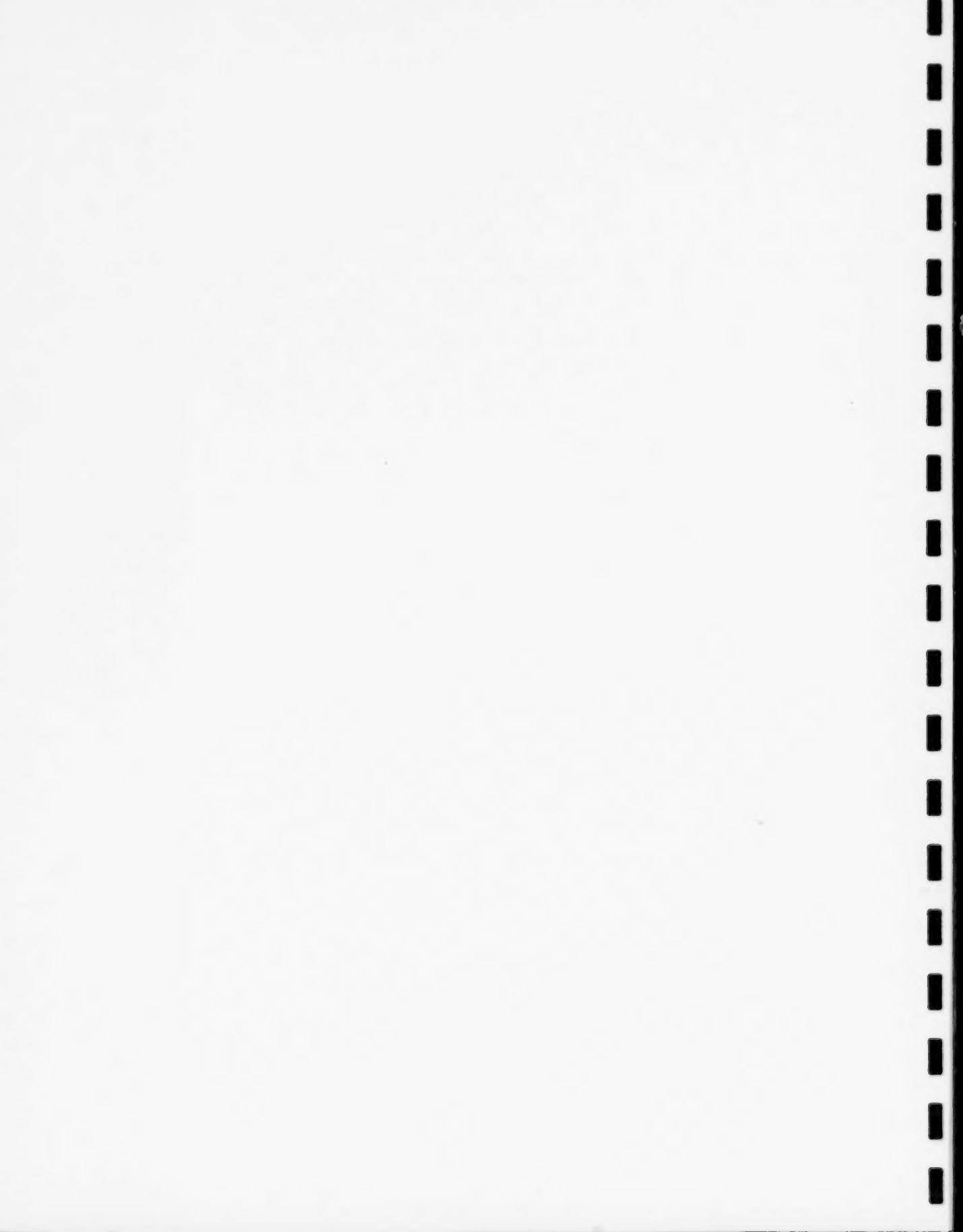
COMMITMENTS AND RESULTS					
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Montana's / Milestones	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Each Ontario location evaluated as to accessibility, relying on OHRC Accessibility Survey to identify barriers.	Developed standard building plan incorporating <i>Human Rights Code</i> and <i>Building Code</i> provisions, and require all new locations to meet this plan.	As location leases expire, renovations undertaken as commercially reasonable to improve accessibility and remove barriers, or location closed and reconstructed in accordance with new building plan.	Installed Braille and other tactile features on every washroom door; vertical signs for designated parking spaces installed where possible.
Mr. Sub	No data provided.	No data provided.	Accessibility concerns taken into account for new and renovated locations. This includes new designs for washrooms, seating, counters and passageways.	No data provided.	
Pizza Hut	No data provided.	Performed accessibility review using OHRC survey for all restaurants.	Issues identified in accessibility review categorized into immediate vs. longer-term fixes	Some inaccessible facilities were closed; menu boards were redesigned; working on renovating a fully accessible "prototype" location.	Planning to implement Braille menus.

COMMITMENTS AND RESULTS					
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Pizza Pizza	Restaurant accessibility policy developed for all locations, including both corporate and franchise locations.	Ongoing audit of all locations to identify accessibility barriers.	All new construction will consider accessibility and barrier-free design concerns.	Steps taken to address problems that can be addressed cost-effectively; others addressed in phases, in accordance with the Code's undue hardship standard.	Annual summary of accessibility enhancements and renovations will be prepared, highlighting improvements and establishing new goals and targets for the upcoming year.
Pizzaville	No data provided.	Barrier review conducted; identified counter fixtures as a potential barrier.	Amended offers of lease to include adherence to <i>Human Rights Code</i> ; revised designs so future locations are larger to accommodate new accessible fixtures and washrooms.	Two new stores opened in 2005 included accessibly designed counters.	Braille menus produced and distributed; looking at options for a TTY phone system; working on developing a lease clause mandating accessibility.
Red Lobster	Complete. Accessibility issues directed to Facilities Manager for investigation and coordination of any recommended action.	Conducts Facility Standards Audits to identify accessibility issues. Audits identified need to ensure that pathways are clear and to address barrier safety concerns.	Plans completed.	Barrier removal in parking lots complete at 70% of locations; 7 more washrooms to be renovated by May 2006. Current construction plan is to continue with remodelling process, into next fiscal budget.	Worked with a third-party consultant to complete and test two prototype accessible washrooms.

COMMITMENTS AND RESULTS					
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Select Sandwich	Corporate Accessibility Policy and accessibility complaints procedure developed. Policy and procedure incorporated into franchise agreements	Will complete a full barrier review of all locations no later than June 30, 2006. Where barriers are within landlord's sole control, landlord will be requested to remove barrier.	Accessibility Plan for future locations developed, and included in Franchise Agreements.	Will develop a barrier removal plan by August 31, 2006. All barriers will be removed by October 16, 2016, unless it would be undue hardship to do so.	Amended offer to lease to include provisions that lease will adhere to the <i>Human Rights Code</i> . Training on Policy, Procedure, Barrier Review and Code to be provided to all franchisees.
Starbucks	In 2004, Starbucks indicated to the OHRC that it had largely achieved accessibility and that effective procedures were in place for addressing <i>ad hoc</i> issues as they arose. Starbucks therefore did not see a need for additional monitoring or reporting, and elected not to provide any further information to the OHRC for this Report.				
Subway	Completed. Continuing to monitor and respond to customer comments regarding accessibility.	Accessibility reviews performed for all stores.	Searches out accessible locations for future stores; work to include accessibility language in future leases; existing stores continue to be designed for maximum accessibility.	Equipment and hardware added to increase accessibility (i.e. doorbells); barrier removal during renovations; working with landlords on common area barriers. Works with franchisees to remove barriers without hardship, such as reasonable construction and modification; remaining barriers addressed during mandatory seven-year re-model.	

COMMITMENTS AND RESULTS					
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Swiss Chalet	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Each Ontario location evaluated as to accessibility, relying on OHRC Accessibility Survey to identify barriers.	Developed standard building plan incorporating <i>Human Rights Code</i> and <i>Building Code</i> provisions, and require all new locations to meet this plan.	Approximately 10% of restaurants were renovated or replaced in their entirety to meet accessibility standards.	Installed Braille and other tactile features on every washroom door; vertical signs for designated parking spaces installed where possible.
Taco Bell	Corporate accessibility policy developed, as well as customer complaints procedure.	Renovation of current facilities done on the basis of identifying and removing barriers.	Communication with franchise partners on importance of complying with human rights legislation when upgrading facilities.	Closes older facilities that are too costly to upgrade to meet human rights standards.	
Tim Hortons	Developed corporate accessibility policy.	Now required as part of the accessibility plan for future locations.	Plan includes considerations, within the context of available real estate, for automatic doors, barrier-free washrooms, curb ramps, recessed waste receptacles, more barrier-free parking spaces, and training sessions or front-line and design staff.	Braille signage added to washrooms, increased interior and exterior lighting levels, large-print menus, accessible complaint card receptacles, audible and visual safety alarms, reduced counter heights, changed to less-slippery floor cleaner.	Changes to be made nationally.

	COMMITMENTS AND RESULTS				
Chain	Corporate Accessibility Policy	Accessibility Barrier Identification	Standard Accessibility Plan for Future Locations	Existing Barrier Removal	Notes
Timothy's	No data provided.	Barrier review conducted for all locations.	Landlord scope of work in offer to lease document revised to include standardized accessibility features such as accessible door entrance hardware and sloped entrance thresholds for all main entries.	Major barriers in existing locations, including accessible washrooms, will be removed as the leased premises are renewed. New menu boards have been developed, along with hand out menus. Braille menus are under consideration.	A new training program on service standards for persons with disabilities has been developed for all corporate and franchise staff.
Wendy's	Internal steering committee convened to address accessibility issues.	Sampled 15 locations of various ages and designs using OHRC checklist to identify accessibility issues; reviewed new store plans for further issues.	Accessibility upgrades are now considered for all remodelled locations.	Regular maintenance duties will now include refreshing of disabled washrooms, as well as inspection of ramps and installation of designated parking spaces.	Wendy's is a partner with the Canadian Standards Association in their "Building Champions" program; focussing on accessibility for people with disabilities.



VERS DES SERVICES D'ACCÈS FACILE

**Rapport final sur l'initiative visant
l'accessibilité des restaurants**

**COMMISSION ONTARIENNE
DES DROITS
DE LA PERSONNE**

ISBN (imprimer) 1-4249-1438-8

ISBN (HTML) 1-4249-1441-8

ISBN (PDF) 1-4249-1442-6

Juillet 2006

Disponible dans les versions suivantes : sur disquette informatique compatible IBM,
bande sonore et texte en gros caractères

Aussi disponible sur Internet : <http://www.ohrc.on.ca>

Available in English

Table des matières

Introduction.....	3
Le Code, le handicap et l'accessibilité.....	3
La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code du bâtiment	4
L'initiative de la Commission sur l'accessibilité des restaurants	7
Enquête auprès des restaurants	7
Vérification de l'accessibilité	8
Engagements en matière d'accessibilité.....	9
Progrès accomplis	11
Pratiques exemplaires et prochaines étapes pour réaliser l'accessibilité	13
Aller de l'avant.....	16
Annexe : Accessibilité des restaurants - Engagements et réalisations.....	19

Introduction

Au cours des cinq dernières années, la Commission ontarienne des droits de la personne (la « Commission ») a collaboré de près avec l'industrie de la restauration pour améliorer l'accessibilité des établissements aux personnes ayant un handicap, aux personnes âgées et aux familles ayant de jeunes enfants. Voici le rapport public final de la Commission sur cette initiative.

Les personnes ayant un handicap ont droit, aux termes du *Code des droits de la personne* (le « Code ») de l'Ontario, à un traitement égal en ce qui concerne les services, les biens et les installations. Cela veut dire qu'elles ont le droit d'avoir accès à des lieux et à des services de la même manière que les autres, avec dignité et sans obstacles. Malgré ce droit qui leur est reconnu, les personnes ayant un handicap continuent de faire face à des obstacles dans la vie quotidienne, y compris lorsqu'elles veulent obtenir des services de restaurant. La Commission a lancé cette initiative dans l'espoir que d'importants changements pourraient être apportés dans l'accessibilité de l'industrie de la restauration et qu'un modèle pourrait être élaboré pour promouvoir des changements semblables dans d'autres secteurs.

Le présent rapport a pour objet de :

- Remplir l'engagement pris par la Commission dans son rapport précédent sur cette initiative, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, de rendre compte de l'état des activités et des progrès relativement à l'accessibilité des restaurants;
- Souligner les progrès accomplis vers la pleine accessibilité et mettre en lumière les pratiques exemplaires mises en oeuvre dans l'industrie de la restauration;
- Montrer la voie pour continuer à progresser vers la pleine accessibilité dans l'industrie de la restauration.

Le Code, le handicap et l'accessibilité

Il y a maintenant plus de vingt ans que la protection contre la discrimination fondée sur un handicap est inscrite dans le *Code*. Les personnes handicapées ont droit à un traitement égal lorsqu'il s'agit d'avoir accès à des services comme ceux qu'offrent les restaurants, magasins, hôtels, cinémas et autres lieux publics. Les entreprises sont tenues de s'assurer que leurs établissements sont accessibles. Le défaut d'assurer l'égalité d'accès à un établissement ou un traitement égal dans la prestation d'un service constitue un acte de discrimination aux termes du *Code* et peut faire l'objet d'une plainte pour atteinte aux droits de la personne auprès de la Commission. Dans un tel cas, le restaurant devrait prouver que le fait de fournir l'accès ou d'adapter le service entraînerait un préjudice injustifié, compte tenu du coût, des sources extérieures de financement ou des exigences en matière de santé et de sécurité.

La Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement (ci-après la « *Politique sur le handicap* ») de la Commission énonce très clairement que les services et les installations doivent être conçus ou adaptés pour répondre aux besoins des personnes ayant un handicap d'une façon qui favorise leur intégration et leur pleine participation. Lorsque l'on construit de nouveaux immeubles, que l'on fait des rénovations, que l'on établit de nouvelles politiques et procédures ou que l'on offre de nouveaux services, il faut effectuer des choix d'aménagement qui ne créent pas d'obstacles pour les personnes ayant un handicap. Lorsqu'il existe déjà des obstacles, qu'il s'agisse d'obstacles physiques, systémiques ou liés aux attitudes sociales, les organisations doivent prendre des mesures pour les découvrir et les éliminer. Lorsque l'élimination immédiate d'un obstacle entraînerait un préjudice injustifié, elles sont quand même tenues d'étudier et de mettre en oeuvre une mesure provisoire ou la meilleure solution possible qui ne leur causerait pas de préjudice injustifié. De telles mesures ne devraient être en place que jusqu'à ce que de meilleures solutions puissent être appliquées ou graduellement mises en oeuvre, si possible.

La Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et le Code du bâtiment

Depuis la récente adoption de la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*¹ (la « *LAPHO* »), les questions d'accessibilité sont maintenant régies, en Ontario, par trois textes législatifs complémentaires, le *Code*, la *LAPHO* et le *Code du bâtiment de l'Ontario* (le « *CBO* »).

La *LAPHO* remplace la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario* qui la précédait et on s'attend à ce qu'elle stimule d'importants progrès dans l'accessibilité des biens, des services, des installations, des logements, des emplois, des bâtiments, des constructions et des locaux en Ontario. Comme la Commission, parmi tant d'autres, le réclame depuis de nombreuses années, la *LAPHO* crée un mécanisme positif permettant d'élaborer et de mettre en oeuvre des normes d'accessibilité s'appliquant à la fois aux secteurs public et privé.² La *LAPHO* établit un processus pour établir des normes d'accessibilité propres à certains secteurs économiques, industries ou catégories de personnes ou d'organisations. Des comités d'élaboration des normes seront mis sur pied, formés de personnes ayant un handicap, de représentants de l'industrie ou du secteur visé et des ministères pertinents. Ces comités détermineront les objectifs

¹ L.O. 2005, chap. 11. La *LAPHO* a reçu la sanction royale et est entrée en vigueur le 13 juin 2005.

² Voir, par exemple, le *Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne au Ministère des Affaires civiques et de l'Immigration concernant les consultations visant à renforcer la Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*, 31 mars 2005, à www.ohrc.on.ca.

d'accessibilité à long terme devant être atteints le 1^{er} janvier 2025 au plus tard, ainsi que les mesures nécessaires pour atteindre ces objectifs. Les comités élaboreront des plans permettant la mise en oeuvre progressive des mesures visant les objectifs à long terme.

Les comités élaboreront également les propositions initiales de normes, qui établiront les mesures, les politiques, les pratiques et les exigences devant servir à repérer et à éliminer les obstacles. Les normes proposées seront rendues publiques et la population aura l'occasion de soumettre des observations. Les normes finales seront alors établies par voie de règlement. Les objectifs, les mesures proposées et les normes seront réexaminés tous les cinq ans.

Un Conseil consultatif des normes d'accessibilité sera établi pour conseiller le ou la ministre sur les questions relatives à la *LAPHO*. La majorité des membres du Conseil doivent être des personnes ayant un handicap. La Direction générale de l'accessibilité pour l'Ontario, qui relève du ministère des Services sociaux et communautaires, sera responsable de fournir des conseils sur l'établissement et la composition des comités des normes, de fournir du matériel et des lignes directrices relativement à la formation, d'examiner et de réviser les normes, de fournir des conseils sur les rapports relatifs à l'accessibilité et de consulter les personnes et les organisations qui ont le devoir de rendre des comptes aux termes de la *LAPHO*. La Direction générale fera un rapport annuel sur la mise en oeuvre et l'efficacité de la Loi.

La *LAPHO* n'a pas priorité sur le *Code*. La *LAPHO* précise qu'elle n'a pas pour effet de diminuer les obligations juridiques imposées par une loi quelconque au gouvernement ou à toute autre personne ou organisation à l'égard des personnes handicapées, et que lorsque la *LAPHO* ou une norme d'accessibilité est incompatible avec une autre loi ou un autre règlement, c'est la disposition qui offre le niveau le plus élevé d'accessibilité qui prévaut. C'est-à-dire que les organisations qui fournissent des services, des installations, des logements ou des emplois continuent d'être tenues de prévoir les adaptations nécessaires pour les personnes ayant un handicap, sous réserve de préjudice injustifié. La *LAPHO* ne crée pas un nouveau mécanisme de plainte pour les personnes qui font face à des obstacles à l'accessibilité. Les personnes ayant un handicap qui font face à des obstacles entravant l'accès à des services, installations, logements ou emplois continueront de pouvoir déposer une plainte aux termes du *Code*, et le *Code* demeure le principal mécanisme offert aux personnes handicapées pour faire respecter leurs droits. La Commission continue d'avoir un vaste mandat et un rôle crucial à jouer pour défendre les droits des personnes ayant un handicap en Ontario.

Cependant, puisque la Direction générale de l'accessibilité supervisera l'élaboration des normes et des plans d'accessibilité, la Commission pourra réorienter ses efforts. Par exemple, au lieu d'entreprendre des initiatives sectorielles pour aider certaines industries à prendre conscience des obstacles

et à élaborer des plans d'accessibilité, comme elle l'a fait pour les secteurs des transports en commun et des restaurants, la Commission pourrait affecter ses ressources à découvrir les causes qui sont à la source de l'inaccessibilité. En outre, bien que la Commission entende continuer à jouer un rôle actif pour promouvoir l'accessibilité, elle sera également en mesure de mettre un accent accru sur d'autres questions qui touchent la communauté des personnes handicapées.

Le *Code du bâtiment* (le « CBO ») établit des normes minimales pour la construction des bâtiments, y compris les normes liées à l'accessibilité. Depuis quelques années déjà, la Commission souligne des failles dans les exigences du CBO concernant la conception pour accès facile qui nuisent à l'élaboration d'un environnement bâti vraiment accessible. Par exemple :

- les dispositions du CBO concernant la conception pour accès facile mettent l'accent sur les handicaps liés à la mobilité, et offrent des orientations insuffisantes pour les problèmes qui ne touchent pas la mobilité;
- les dispositions relatives au maintien en bon état et aux rénovations n'exigent des améliorations visant l'accessibilité que dans de rares circonstances;
- la conformité aux exigences techniques du CBO ne se traduit pas nécessairement par l'égalité fondamentale de traitement pour les usagers ayant un handicap.

On trouvera un exposé plus approfondi des préoccupations de la Commission concernant le CBO dans les mémoires présentés lors des consultations publiques sur la réforme du *Code du bâtiment* qui ont eu lieu en 2002.³

Le *Code* a priorité sur le CBO et les tribunaux des droits de la personne ont affirmé que la conformité au CBO n'est pas un moyen de défense face à des plaintes de discrimination aux termes du *Code des droits de la personne*.⁴ Cependant, la Commission a constaté que de nombreuses entreprises, même parmi les plus grandes et les plus renommées, croient à tort qu'une fois qu'elles se sont conformées au CBO elles ont satisfait à toutes leurs obligations juridiques. Par conséquent, les dispositions du CBO concernant la conception pour accès facile pourraient avoir pour effet accidentel de renforcer les obstacles existants pour les personnes ayant un handicap. En effet, de nombreux propriétaires d'entreprises ont exprimé leur frustration face à la confusion qu'entraînent les écarts entre les exigences du CBO et du *Code des droits de la personne*.

La Commission a publiquement exprimé son inquiétude au sujet des dispositions du CBO concernant l'accessibilité à plusieurs reprises au cours des ans, y

³ Mémoire de la Commission ontarienne des droits de la personne au sujet des dispositions du *Code du bâtiment* de l'Ontario concernant l'aménagement pour accès facile, Mars 2002, www.ohrc.on.ca.

⁴ *Quesnel v London Educational Health Centre*, (1995), 28 C.H.R.R. D/474 (Ont. Bd. Inq.)

compris dans son rapport sur la discrimination fondée sur l'âge, *Il est temps d'agir*; dans les mémoires de 2002 sur le CBO; dans le rapport précédent sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*; dans les mémoires sur le renforcement de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*. En décembre 2005, la Commission a écrit au ministre des Affaires municipales et du Logement pour réitérer ses préoccupations au sujet du CBO.

La Commission est extrêmement déçue de ce qu'il n'y ait eu jusqu'à présent aucune réforme des dispositions du CBO relatives à l'accessibilité. Le ministère des Affaires municipales et du Logement prévoit adopter un nouveau CBO axé sur des objectifs en 2006. La Commission est convaincue qu'il est essentiel que toute réforme du CBO harmonise les dispositions du CBO avec celles du Code et souhaiterait avoir la chance d'aider le ministère à cet égard, conformément au vaste mandat confié à la Commission aux termes de l'article 29 du Code.

L'initiative de la Commission sur l'accessibilité des restaurants

Après la publication de la *Politique sur le handicap* en mars 2001, la Commission a lancé une enquête sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration, conformément à son mandat aux termes de l'article 29 du Code. Cette enquête visait les objectifs suivants :

- Sensibiliser les chefs de file du secteur de la restauration et le public en général en mettant en lumière la nature des obstacles existants qui empêchent les personnes handicapées d'avoir accès aux restaurants au sein de leur collectivité, et leur présenter un rapport à ce sujet.
- Collaborer avec les chefs de file du secteur de la restauration et solliciter leur engagement à prendre de leur plein gré des mesures pour repérer les obstacles, les éliminer et les prévenir, et pour répondre aux besoins des clients handicapés afin de respecter leurs obligations aux termes du Code.

Enquête auprès des restaurants

À ce moment, la Commission a envoyé des lettres à 29 grandes chaînes de restaurants pour leur demander des renseignements sur le degré d'accessibilité de leurs établissements, sur les normes qu'elles utilisaient et sur les objectifs qu'elles se fixaient pour atteindre l'accessibilité à l'avenir. De plus, la Commission a demandé comment l'accessibilité des succursales franchisées était surveillée et si la question de l'accessibilité faisait partie du contrat de franchisage. Malgré une lettre de suivi envoyée en septembre 2001, un grand nombre de chaînes n'ont pas répondu. En outre, lorsqu'elle a examiné les réponses reçues, la Commission a constaté que les chaînes de restaurants

établissaient leurs normes d'accessibilité en se fondant uniquement sur le *CBO* qui était en vigueur au moment de la construction ou de la rénovation. Elle a également appris que, dans la plupart des cas, ni le *Code*, ni la *Politique sur le handicap*, ni les autres normes de conception pour accès facile disponibles n'étaient pris en considération pour établir les normes d'accessibilité dans les restaurants. Cela venait confirmer ce que la Commission avait elle-même constaté en se fondant sur les renseignements reçus en réponse à son enquête et les plaintes déposées à ce sujet.

Vérification de l'accessibilité

En août 2002, la Commission a retenu les services d'un bureau d'étude spécialisé dans les questions touchant les personnes handicapées et l'aménagement pour accès facile et lui a confié la tâche d'effectuer une vérification de l'accessibilité. La vérification portait sur l'accessibilité des lieux et des services de sept chaînes choisies à partir des 29 chaînes avec qui la Commission avait communiqué initialement. Ces chaînes étaient les suivantes : McDonald's, Country Style Donuts, Pizza Hut, Starbucks, Subway, Swiss Chalet et Tim Horton's. Quatre établissements ont été inspectés pour chacune des chaînes, soit un total de 28 établissements situés dans diverses régions de la province.

Les lieux totalement inaccessibles ont été évités afin que les vérificateurs qui se déplacent en fauteuil roulant puissent accéder au lieu pour procéder aux autres aspects de la vérification relative à l'accessibilité.

On a dressé une liste de contrôle pour définir les indicateurs essentiels d'accessibilité pour divers handicaps afin de permettre une évaluation rapide, fiable et exacte des installations des restaurants, fondée sur les critères énoncés dans le document CAN/CSA-B651-M95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations : règles de conception* et dans le *CBO*. Cet instrument a été appliqué uniquement aux aires publiques des restaurants, et non aux aires réservées au personnel. Des personnes handicapées ont procédé à l'évaluation des lieux sélectionnés.

Un sommaire détaillé des résultats de la vérification est fourni dans la publication de la Commission, *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. Bien que l'on ait constaté de vastes différences dans l'accessibilité, on a trouvé des problèmes d'accessibilité dans tous les restaurants visités, notamment :

- absence de voie piétonnière évidente et sécuritaire pour se rendre à l'établissement;
- espaces de stationnement accessibles inadéquats;
- portes d'entrée trop étroites, qui ne s'ouvrent pas complètement ou qui ne sont pas munies d'ouvre-portes automatiques;
- entrées ayant un seuil trop haut ou auxquelles on n'a accès que par des marches;

- lacunes en matière d'affichage, notamment un manque de contraste dans la conception des divers écriteaux, des menus affichés au mur et des cartes de menus;
- voies de circulation à l'intérieur et espaces de manoeuvre insuffisants pour les personnes utilisant un fauteuil roulant;
- toilettes inaccessibles;
- comptoirs libre-service et de commandes à emporter trop hauts.

Ces résultats ont été communiqués à chacune des sept chaînes en juin 2003 afin de s'enquérir de leurs plans et de solliciter leur engagement à réaliser et à assurer l'accessibilité à l'avenir.

Engagements en matière d'accessibilité

Au cours de l'automne 2003, la Commission a rencontré les cadres supérieurs de chacune des sept chaînes ayant fait l'objet de la vérification. Les chaînes ont alors été invitées à s'engager à adopter les cinq mesures suivantes pour respecter leurs obligations en vertu du *Code* :

1. **Élaborer une politique concernant l'accessibilité et une procédure pour traiter les plaintes de la clientèle.** Ne pas créer de nouveaux obstacles à l'accès. Prendre des mesures d'adaptation pour tenir compte des besoins lorsqu'il existe un obstacle, sous réserve de préjudice injustifié.
2. **Examiner la situation et trouver les obstacles à l'accessibilité** dans tous les établissements que possède la société et dans toutes ses franchises.
3. **Élaborer un plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements**, un plan qui doit être fondé non seulement sur le *Code du bâtiment* de l'Ontario en vigueur, mais aussi sur les exigences en matière d'accessibilité énoncées dans le *Code des droits de la personne* de l'Ontario et dans la *Politique et directives concernant le handicap et l'obligation d'accommodement* de la Commission, ainsi que sur les normes et les meilleures pratiques de conception pour accès facile qui ont cours.⁵ Ce plan normalisé, qui devrait être obligatoire pour tous les nouveaux établissements, devrait également faire partie de tous les contrats de franchisage, une clause stipulant expressément que l'obligation de satisfaire aux exigences énoncées dans le plan d'accessibilité est une condition du contrat. Éviter d'ouvrir de nouveaux restaurants dans des locaux non accessibles.
4. **Pour les établissements existants, élaborer un plan et éliminer les obstacles** afin de réaliser l'accessibilité. Prendre des mesures

⁵ Norme CSA B651-M95 *Accessibilité des bâtiments et autres installations : Règles de conception* et Norme CSA B480-02 *Service à la clientèle adapté aux besoins des personnes handicapées* (www.csa.ca)

immédiates pour s'attaquer aux problèmes qu'il est facile et/ou relativement peu coûteux de régler. Pour les obstacles plus difficiles à éliminer, appliquer des solutions provisoires et mettre en oeuvre graduellement les autres changements nécessaires pour arriver à la pleine accessibilité. Définir les changements prioritaires, fixer un échéancier et assigner les responsabilités.

5. Surveiller les progrès accomplis pour réaliser l'accessibilité et en rendre compte à la Commission dans un an.

En avril 2004, la Commission a rendu public son rapport sur les résultats de la vérification et les engagements pris par les sept chaînes, dans *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*. À cette occasion, la Commission prenait elle-même les engagements suivants :

1. La Commission conservera son approche multiforme et systémique pour poursuivre ses travaux portant sur l'accessibilité des restaurants en y faisant participer le secteur de la restauration par l'entremise de ses associations professionnelles, ainsi qu'en soulevant certains problèmes auprès du gouvernement en ce qui concerne le *Code du bâtiment* et l'initiative du gouvernement visant à examiner la portée de la *Loi sur les personnes handicapées de l'Ontario*.
2. La Commission continuera de recevoir les plaintes relatives à des restaurants et autres services inaccessibles, de tenter de régler la plainte par la médiation, de faire les enquêtes nécessaires et, dans les cas appropriés, elle renverra les affaires non résolues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario.
3. La Commission rendra compte en 2005 de l'état de ses activités et des progrès accomplis relativement à tous ces engagements.
4. La Commission communiquera ces conclusions à d'autres grandes chaînes de restaurants et leur demandera également de soumettre un rapport sur l'accessibilité de leurs établissements en plus de solliciter leur engagement à prendre les cinq mesures susmentionnées.

Immédiatement après la publication de *Dîner au restaurant, une question d'accessibilité*, la Commission a pris des mesures pour communiquer cette information à l'industrie de la restauration. En partenariat avec l'Ontario Restaurant, Hotel & Motel Association, des exemplaires du rapport ont été envoyés à 109 entreprises de restauration.

En juin 2004, la Commission a pris des mesures pour communiquer avec le reste des 29 chaînes de restaurants qui avaient été approchées initialement en mai 2001.⁶ La Commission a fourni à ces chaînes de restaurants des

⁶ La Commission avait initialement approché 29 chaînes de restaurants. Sept chaînes ont fait l'objet d'une vérification et ont pris des engagements en 2003. On a de nouveau communiqué avec 19 des 29 chaînes en 2004. Au cours de cette initiative, certains des restaurants approchés

renseignements sur l'initiative de la Commission concernant l'accessibilité des restaurants et sur les engagements pris par les sept chaînes ayant fait l'objet de la vérification. La Commission demandait à ces restaurants d'accepter les cinq mesures que les sept premières chaînes s'étaient engagées à respecter. Des rencontres et des discussions ont eu lieu avec ces autres chaînes tout au long de 2004 et 2005. La Commission a reçu des engagements à l'égard des cinq mesures préconisées de la part de toutes les chaînes contactées, sauf une. Une plainte a été déposée à l'initiative de la Commission contre cette chaîne, qui a depuis entrepris des négociations en vue d'un règlement avec la Commission.

Progrès accomplis

Un total de 26 chaînes de restaurants se sont maintenant engagées à respecter les cinq mesures visant l'accessibilité. Il s'agit de :

1. Burger King
2. Coffee Time Donuts
3. Country Style Food Services Inc.
4. Cultures Fresh Food Restaurants
5. Darden Restaurants (Red Lobster)
6. Druxy's
7. Great Canadian Bagel
8. Harvey's
9. Java Joe's
10. Kelsey's
11. Kentucky Fried Chicken/Poulet frits Kentucky
12. Montana's Cookhouse and Milestones
13. McDonald's Restaurants/Restaurants McDonald
14. Mr. Submarine
15. Pizza Hut
16. Pizza Pizza
17. Pizzaville
18. Second Cup
19. Select Sandwich
20. Starbucks Coffee Canada
21. Subway Franchise Systems of Canada
22. Swiss Chalet
23. Taco Bell
24. Tim Hortons (TDL Group)

au début ont pratiquement cessé leurs activités en Ontario. De plus, certaines des organisations approchées par la Commission exploitent plusieurs chaînes (différentes marques) et ont pris des engagements pour d'autres chaînes en plus de celle que visait la Commission. C'est pourquoi le nombre de restaurants approchés et le nombre de restaurants ayant pris des engagements ne correspondent pas.

25. Timothy's World Coffee

26. Wendy's Restaurants of Canada

Les engagements pris et les progrès accomplis par chacune de ces chaînes de restaurants sont présentés à l'annexe 1 du présent rapport.⁷ Nous présentons également ci-dessous quelques pratiques exemplaires mises en oeuvre par certains restaurants.

Malgré des demandes et rappels répétés, Java Joe's n'a pas fourni à la Commission les renseignements demandés sur les mesures qu'elle avait prises pour satisfaire à leurs engagements, n'envoyant qu'une lettre très brève indiquant qu'elle demeurerait fidèle à son engagement à l'égard de l'accessibilité, sans donner plus de détails. La Commission a été fort déçue de cette réponse et continuera de prendre tous les moyens possibles pour veiller à ce que Java Joe's respecte ses engagements et prenne les mesures nécessaires pour s'assurer que son organisation satisfait aux exigences du *Code*.

Dans l'ensemble, la Commission a été impressionnée par l'engagement que les restaurants approchés ont pris pour aborder la question de l'accessibilité des restaurants. On constate cependant de grands écarts dans la portée et la nature des initiatives prises par ces restaurants, certains d'entre eux concrétisant leur engagement de manière beaucoup plus sérieuse et substantielle que les autres.

Les 26 chaînes de restaurants représentent toute une gamme d'entreprises sur le plan de la taille et du modèle commercial. Certaines fonctionnent dans les locaux « construits sur mesure », tandis que d'autres louent des locaux. Pour certaines chaînes, la plupart des établissements appartiennent à la société, alors que pour d'autres ce sont surtout des franchises. Certaines ont surtout des locaux assez vieux, ce qui pose des problèmes importants sur le plan des normes d'accessibilité, alors que d'autres occupent des locaux modernes. Certains sont des restaurants de libre-service, d'autres sont des comptoirs de commandes à emporter, alors que d'autres offrent le service aux tables. Certaines chaînes sont très grandes, alors que d'autres sont plutôt modestes. Toutes se sont engagées à améliorer l'accessibilité. Cette diversité montre bien que *toutes* les entreprises peuvent prendre des mesures pour améliorer l'accessibilité, quel que soit leur taille ou leur modèle commercial, même si la nature et la rapidité des changements pourront varier selon ces facteurs.

La Commission est encouragée par les réactions positives reçues de l'industrie de la restauration et par l'engagement pris par ces restaurants d'effectuer des changements réels. La Commission est convaincue que ces initiatives peuvent, avec le temps, avoir un effet important sur l'accessibilité dans l'industrie de la restauration et elle espère que d'autres chaînes qui n'ont pas pris part à cette

⁷ Veuillez noter que Second Cup ne figure pas à l'annexe 1. Comme Second Cup a pris ses engagements à la fin de 2005, l'entreprise n'a pas eu le temps, au moment du présent rapport, de réaliser des progrès importants à l'égard de ces engagements.

initiative emboîteront le pas de ces chefs de file et prendront des mesures pour évaluer et améliorer l'accessibilité de leurs propres établissements.

Pratiques exemplaires et prochaines étapes pour réaliser l'accessibilité

Un bon nombre des restaurants avec lesquels la Commission a communiqué et qu'elle a rencontrés ont souligné que l'élimination des obstacles pour les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants n'était pas seulement une façon de respecter la loi ou d'assumer les responsabilités sociales de l'entreprise, mais que c'était aussi une bonne pratique commerciale. Ils ont fait valoir que les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants sont leurs clients actuels et leurs clients éventuels; les entreprises ne peuvent se permettre d'ignorer une telle tranche de la population en négligeant de lui offrir des services accessibles et commodes. La Commission est bien d'accord pour dire que, en dernière analyse, l'accessibilité des services profite à tout le monde et que nous payons tous le prix lorsque les personnes ayant un handicap, les personnes âgées et les familles ayant de jeunes enfants sont marginalisées ou exclues.

En passant en revue les progrès accomplis par les différentes chaînes qui ont pris part à l'initiative sur l'accessibilité des restaurants, la Commission souhaite attirer l'attention sur certaines des pratiques intéressantes qui ont été adoptées et qui pourraient être utiles à titre d'exemples ou comme source d'inspiration pour les autres restaurants qui cherchent à atteindre l'accessibilité. Il ne s'agit pas d'un recueil complet des pratiques exemplaires, ni même une liste complète des pratiques intéressantes adoptées par les restaurants participants, mais simplement un échantillon d'idées.

Contrats de franchisage

- La société Entreprises Cara Limitée, qui franchise et exploite les chaînes Harvey's, Kelsey's, Montana's Cookhouse et Milestone's Grill and Bar, a modifié ses contrats normalisés de franchisage pour exiger que chaque restaurant soit construit en conformité avec leur plan de bâtiment normalisé.
- Select Sandwich a modifié son contrat de franchisage et ses documents d'information pour inclure sa politique et son plan en matière d'accessibilité.

Planification

- McDonald's a élaboré un manuel exhaustif sur l'accès facile. Le manuel porte sur des questions comme la signalisation, les sièges, les longueurs de portée, les toilettes, les portes et les voies accessibles, et il offre des informations sur les obstacles les plus courants et les solutions possibles.

ainsi qu'une liste de vérification. Ce manuel est fourni à tous les concessionnaires en tant que ressource pour l'élimination des obstacles.

- McDonald's a également élaboré un plan quinquennal exhaustif portant sur les obstacles dans tous ses restaurants à l'échelle du Canada et mettra en oeuvre ses initiatives visant l'accessibilité d'un bout à l'autre du pays.

Solutions pratiques

- Great Canadian Bagel a trouvé des solutions pratiques à certains obstacles à l'accessibilité : puisque les clients ne trouvaient pas les comptoirs de condiments abaissés très commodes, Great Canadian Bagel n'a pas changé la hauteur des comptoirs à condiments, mais elle les a inclinés pour qu'ils soient plus accessibles aux clients en fauteuils roulants. On a augmenté la dimension des panneaux de menu et réduit la quantité de texte, et des menus imprimés pour traiteurs sont fournis aux personnes qui ne peuvent lire les panneaux affichés en hauteur.

Contrats de location

- Pizzaville a modifié ses contrats normalisés de location pour avertir les locateurs qu'ils sont responsables de fournir des locaux qui sont accessibles et qui ne comportent pas d'obstacles.
- Lorsque le contrat de location se termine à chaque établissement, la société Entreprises Cara (Harvey's, Kelsey's, Montana's et Milestones) effectue des rénovations lorsque c'est commercialement raisonnable de le faire, ou ferme le local et reconstruit en conformité avec son plan d'accessibilité normalisé.
- Subway inclut dans son contrat type une formule exigeant que le locateur déploie les meilleurs efforts pour éliminer les obstacles à l'intérieur des locaux loués et sur toutes les voies menant aux locaux loués qui sont sous le contrôle du locateur. Dans les lieux existants, Subway collabore avec ses concessionnaires pour demander l'aide du locateur pour éliminer les obstacles dans les locaux loués et les aires communes ainsi que sur les voies menant au restaurant.
- À la fin de son évaluation des obstacles à chaque établissement, Select Sandwich informera le locateur de chaque lieu de tous les obstacles à l'accessibilité qui sont sous le contrôle de ce dernier et demandera qu'ils soient éliminés. Si le locateur refuse d'éliminer les obstacles, Select Sandwich en informera la Commission.

Formation et éducation

- Coffee Time soulève la question de l'accessibilité des restaurants à l'occasion de la réunion semestrielle avec ses concessionnaires.
- Timothy's a développé un programme de formation sur les normes de service client pour les personnes ayant un handicap qui sera fourni à tout le personnel corporatif et concessionnaire.

- Druxy's a formé tous ses concessionnaires au sujet de sa nouvelle politique en matière d'accessibilité et s'est engagé à continuer à fournir une telle formation à son personnel et à ses concessionnaires.
- Culture's a modifié son manuel de formation pour y inclure des renseignements sur les handicaps et les questions d'accessibilité.
- Subway donne une formation à ses concessionnaires sur les façons de fournir différentes formes de services aux personnes ayant un handicap lorsqu'il y a des obstacles à l'accessibilité qui sont difficiles à éliminer.
- McDonald's a élaboré une formation structurée et normalisée pour sensibiliser ses employés à cette question, avec les conseils de l'Association canadienne de normalisation.

Suivi

- Pizza Pizza procède à un examen annuel des améliorations et des rénovations visant l'accessibilité, afin de souligner les progrès accomplis et de fixer les objectifs pour l'année suivante.
- Le directeur des installations de Red Lobster's effectue une vérification annuelle de l'accessibilité, afin de détecter les problèmes et d'élaborer des solutions à l'échelle de toute la chaîne.

Autres caractéristiques

- De nombreux restaurants ont pris des mesures pour s'assurer que leurs restaurants avaient des menus en braille, ainsi que des écriteaux tactiles ou en braille sur les portes des toilettes.
- Wendy's est un partenaire du programme « Building Champions » de l'Association canadienne de normalisation qui met l'accent sur l'accessibilité pour les personnes ayant un handicap.
- Tim Horton's et McDonald's ont indiqué qu'ils entendaient appliquer leur plan d'accessibilité à l'échelle du Canada.

Certains des restaurants participant à cette initiative mettent un accent prononcé sur la formation du personnel, l'éducation et un meilleur service à la clientèle pour réaliser l'accessibilité. Il est vrai qu'une plus grande sensibilité aux besoins des personnes ayant un handicap, des personnes âgées et des familles ayant de jeunes enfants, laquelle entraîne une amélioration des services offerts aux membres de ces groupes, est une condition essentielle pour arriver à un traitement égal. Il est cependant tout aussi vrai que l'éducation et le service à la clientèle ne peuvent à eux seuls résoudre les graves problèmes d'accessibilité qui existent dans l'industrie de la restauration et dans d'autres secteurs semblables. Le service à la clientèle et la formation ne peuvent en soi éliminer les obstacles, fournir un accès égal et assurer la conformité au Code. Ces types d'initiatives doivent s'inscrire dans un engagement plus vaste à l'égard de la conception universelle et de l'élimination des obstacles, engagement qui peut finalement mener à des services faciles d'accès.

Il importe de réaffirmer que, aux termes du *Code*, la norme limite de l'obligation d'adaptation est celle du préjudice injustifié. Les restaurants, comme tous les autres fournisseurs de services, doivent prendre toutes les mesures possibles, sous réserve de préjudice injustifié, pour s'assurer que leurs restaurants sont accessibles aux personnes ayant un handicap. Lorsque les services sont offerts de manière inégale aux personnes ayant un handicap en raison d'obstacles à l'accessibilité, le fournisseur de services doit pouvoir démontrer que l'obstacle ne peut être éliminé sans que cela ne lui cause un préjudice injustifié, sur le plan des coûts, de la santé et sécurité ou des sources extérieures de financement. La norme de préjudice injustifié est évaluée avec rigueur. Comme on le dit dans la *Politique sur le handicap*, les inconvénients professionnels (ou inconvénients commerciaux) ne sont pas un motif valable pour manquer à l'obligation de fournir une adaptation. Pas plus que les ententes contractuelles ne peuvent servir de justification pour négliger ou refuser d'offrir une mesure d'adaptation.

Les restaurants participant à cette initiative sont, en fin de compte, responsables de veiller à ce que leurs plans d'accessibilité leur permettent de se conformer au *Code* et de respecter la norme du préjudice injustifié. Le rôle de la Commission a été d'éduquer l'industrie de la restauration au sujet des exigences du *Code* et de lui fournir l'information et le soutien nécessaires pour que l'industrie puisse commencer son cheminement vers la conformité au *Code*.

Tous les restaurants participant à cette initiative doivent continuer à mettre à profit les progrès accomplis, à planifier en vue de l'accessibilité et à mettre en oeuvre et à superviser leurs plans, jusqu'à ce que tous les obstacles aient été éliminés, ou que la norme de préjudice injustifié ait été atteinte.

Aller de l'avant

Les restaurants qui ont conclu des ententes volontaires avec la Commission sont devenus des chefs de file dans la planification et dans la progression vers les services accessibles pour tous les Ontariens et Ontariennes. Ils ont démontré que l'accessibilité peut être réalisée, et ce de manière constructive tant pour les propriétaires et dirigeants d'entreprises que pour leurs clients.

Bien des propriétaires et directeurs de restaurants que la Commission a rencontrés au cours des dernières années ont insisté sur l'importance « d'uniformiser les règles du jeu » – autrement dit, il faut que l'industrie de la restauration progresse vers l'accessibilité dans son ensemble. La Commission espère que d'autres membres de l'industrie emboîteront le pas à ces restaurants, à la fois parce que c'est « une excellente pratique commerciale » et parce qu'ils reconnaissent leurs responsabilités juridiques aux termes du *Code*.

À la lumière de ces considérations et de l'expérience de la Commission auprès de l'industrie de la restauration, nous croyons que ce secteur bénéficiera de

l'élaboration de normes d'accessibilité aux termes de la *LAPHO* qui s'appuieront sur le travail déjà fait et qui feront en sorte que l'industrie progresse, dans son ensemble, dans la voie menant à l'accessibilité.

Les propriétaires et exploitants de restaurants qui ont des locaux dans des immeubles locatifs ont souligné qu'il leur est difficile d'obtenir la collaboration de leur locateur pour éliminer les obstacles à l'accessibilité qui relèvent de la responsabilité et du contrôle de ce dernier. À leur avis, cette situation crée une entrave d'importance dans leurs efforts pour réaliser la pleine accessibilité. Les locateurs, en tant que fournisseurs de services et d'installations, sont tenus aux termes de l'article 1 du *Code* de ne pas faire de discrimination fondée sur le handicap, et ils sont donc tenus de fournir des locaux d'accès facile, à moins que cela n'entraîne un préjudice injustifié. Les locateurs qui n'ont pas adopté une approche proactive pour assurer l'accessibilité, et surtout ceux qui ont été avertis de l'existence d'obstacles dans leurs locaux et qui n'ont pas pris de mesures pour les évaluer et les éliminer, contreviennent peut-être au *Code*.

Pour réaliser la pleine accessibilité, il faut la collaboration d'un certain nombre d'intervenants : les propriétaires et concessionnaires de restaurants, les locateurs, les architectes, l'industrie de la construction et le gouvernement, y compris la Commission.

Les propriétaires et exploitants de restaurants doivent suivre l'exemple de ces 26 chaînes de restaurants en prenant les mesures suivantes :

- Se donner pour objectif la pleine accessibilité à leurs services;
- Élaborer des politiques et des plans en matière d'accessibilité;
- Repérer les obstacles à l'accessibilité;
- Élaborer et mettre en oeuvre des plans pour l'élimination des obstacles;
- Suivre les progrès vers la pleine accessibilité.

Les locateurs de locaux commerciaux doivent également prendre la responsabilité de satisfaire à leurs obligations aux termes du *Code* en prenant les mesures suivantes :

- Se donner pour objectif la pleine accessibilité à leurs locaux;
- Élaborer des politiques et des plans en matière d'accessibilité;
- Repérer les obstacles à l'accessibilité;
- Élaborer et mettre en oeuvre des plans pour l'élimination des obstacles;
- Suivre les progrès vers la pleine accessibilité.

Le gouvernement doit :

- Fournir une orientation et une aide aux industries de la restauration et de la location commerciale en établissant des normes pour la réalisation de l'accessibilité, par les mécanismes établis aux termes de la *LAPHO*;
- S'assurer que les normes minimales d'accessibilité établies dans le *CBO* appuient la réalisation de la pleine accessibilité pour les personnes ayant

un handicap et que ces dispositions du CBO sont interprétées en harmonie avec le Code;

- S'assurer que les dispositions du CBO concernant l'accès facile sont adéquatement communiquées et appliquées.

La **Commission** s'engage à :

- Continuer de soulever certains problèmes auprès du gouvernement en ce qui concerne le CBO et l'importance d'harmoniser les diverses mesures législatives régissant actuellement les questions d'accessibilité;
- Continuer de recevoir les plaintes relatives à des restaurants et autres services inaccessibles, de tenter de régler la plainte par la médiation, de faire les enquêtes nécessaires et, dans les cas appropriés, de renvoyer les affaires non résolues au Tribunal des droits de la personne de l'Ontario;
- Diffuser ces conclusions à l'industrie de la restauration et aux locateurs commerciaux, ainsi qu'aux architectes et à ceux qui assurent la formation des architectes.

Pour terminer, la Commission tient à remercier les fournisseurs de services de restaurant qui ont été nos partenaires pour améliorer l'accessibilité de l'industrie de la restauration. La Commission a apprécié leur collaboration et leur attitude positive en vue d'améliorer l'accessibilité de leurs services pour les clients ayant un handicap. Ces restaurants ont fourni d'excellents exemples des types de politiques que des organisations progressistes peuvent adopter pour promouvoir l'égalité des personnes ayant un handicap et pour améliorer leur service à la clientèle.

Annexe : Accessibilité des restaurants - Engagements et réalisations

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS

Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Burger King	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	L'examen de l'accessibilité est obligatoire pour tous les travaux de rénovation ou de reconstruction et les nouveaux établissements.	On a agrandi les toilettes à un établissement; ajouté des éléments accessibles à un autre. Un élévateur pour fauteuil roulant a aussi été installé à un établissement.	La plupart des toilettes sont faciles d'accès et ont des écriteaux en braille sur la porte et des barres d'appui.
Coffee Time Donuts	Coffee Time assure le suivi des plaintes des clients concernant les questions d'accessibilité.	On a procédé à une vérification aléatoire des locaux pour trouver les problèmes d'accessibilité. La plupart des problèmes découverts ne sont pas sous le contrôle de la compagnie.	On a examiné le plan d'aménagement pour s'assurer que tous les établissements nouvellement construits sont conformes au <i>Code des droits de la personne</i> .	On communiquera avec tous les concessionnaires à compter de janvier 2006 au sujet des obstacles repérés pour lesquels il faut prendre des mesures.	Les questions d'accessibilité sont à l'ordre du jour des rencontres semestrielles des concessionnaires.
Country Style	Country Style travaille avec un expert des questions de handicap pour élaborer une politique générale d'accessibilité, laquelle devrait être en place avant la fin de 2006.	Les enquêtes sur l'accessibilité sont terminées dans 80 % des établissements.	On a créé un comité d'aménagement pour examiner la conception de tous les restaurants relativement à la conformité au <i>Code du bâtiment</i> et au <i>Code des droits de la personne</i> . On tentera de travailler avec les locataires pour promouvoir l'accessibilité dans tous les locaux loués.	Jusqu'à 50 % des établissements seront rénovés au cours des quatre prochaines années, au cours desquelles on entend régler tous les problèmes d'accessibilité qui peuvent être réglés de manière économique.	La société estime que les gouvernements doivent trouver une façon d'harmoniser les éléments du <i>CBO</i> et du <i>Code</i> avec d'autres questions relatives aux permis de construction, afin que tous les promoteurs connaissent leurs responsabilités avant d'entreprendre la construction.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Cultures	Le manuel de formation met l'accent sur l'importance de venir en aide aux personnes ayant un handicap.	Une enquête détaillée sur l'accessibilité a été effectuée à tous les établissements.	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	Cultures signale que la plupart de ses restaurants sont dans des lieux publics (centres commerciaux, immeubles publics) et que la société n'exerce pas beaucoup de contrôle sur certains aspects de l'accessibilité (stationnement, entrées, etc...)
Druxy's	Une politique d'accessibilité a été élaborée et communiquée aux concessionnaires.	L'examen de l'accessibilité est achevé; on a repéré des escaliers dans deux restaurants pouvant poser des problèmes; un restaurant a fermé ses portes depuis.	Tous les nouveaux restaurants sont conçus en tenant compte des résultats de l'examen de l'accessibilité, y compris des changements dans l'affichage, les entrées, les voies de circulation intérieures et les panneaux de menu.	Dans tous les établissements, on a installé de nouveaux panneaux de menu et écriteaux ayant un caractère plus gros et un meilleur contraste; on traitera des problèmes d'accessibilité lorsque les baux seront renouvelés et que des rénovations seront entreprises.	Les plans futurs prévoient la création de menus en braille, ainsi que la communication de la politique générale officielle à tous les employés et durant la formation du personnel. Druxy's insiste sur l'importance de la formation du personnel et des concessionnaires, un aspect essentiel de son approche.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Great Canadian Bagel	La société a créé une procédure générale de traitement des plaintes; elle a donné comme directive aux concessionnaires de se conformer à l'esprit général de la liste de vérification figurant dans <i>Dîner au restaurant, une question d'accessibilité</i> de la Commission.	Une enquête détaillée sur l'accessibilité a été effectuée dans tous les établissements.	La liste de vérification figurant dans <i>Dîner au restaurant, une question d'accessibilité</i> a été intégrée à l'analyse des sites pour les nouveaux établissements. On traitera la plupart des éléments repérés dans l'enquête dans les travaux futurs de construction et de rénovation.	Les concessionnaires ont été informés des problèmes d'accessibilité relevés immédiatement après l'enquête; des changements ont été apportés en quelques jours pour les problèmes faciles à corriger.	Des menus en mains sont offerts aux clients qui ne peuvent lire des panneaux affichés en hauteur; des écriteaux additionnels ont été ajoutés pour les clients en fauteuil roulant. On a agrandi les panneaux de menu et créé un nouveau style de comptoir à condiments.
Harvey's	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le <i>Code des droits de la personne</i> et le <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Java Joe's	La Commission a reçu une lettre de Java Joe's réitérant son engagement à l'égard de l'accessibilité pour tous les établissements actuels et à venir. Aucun autre détail n'a été fourni.				

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Kelsey's	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le <i>Code des droits de la personne</i> et le <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
KFC	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	La rénovation des établissements actuels est effectuée en fonction du repérage et de l'élimination des obstacles.	On a communiqué avec les concessionnaires sur l'importance de respecter les lois relatives aux droits de la personne lorsqu'on modernise les établissements.	On ferme les établissements trop anciens qui coûteraient trop cher à améliorer pour satisfaire aux normes relatives aux droits de la personne.	
McDonalds	La société a élaboré un plan d'accessibilité exhaustif.	On a effectué une enquête sur l'accessibilité dans tous les établissements de l'Ontario.	On a révisé les plans pour satisfaire aux exigences des codes du bâtiment fédéral et provincial, de l' <i>Americans with Disabilities Act</i> (É.-U.) et des politiques et directives pertinentes de la Commission.	On a élaboré un manuel détaillé pour les concessionnaires et les gérants de restaurants afin de montrer les problèmes courants d'accessibilité et la façon d'y remédier.	Le programme d'accessibilité commencera en Ontario avant d'être mis en oeuvre dans tout le pays.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Montana's / Milestones	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le <i>Code des droits de la personne</i> et le <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	À mesure que les baux expirent, des rénovations raisonnables sur le plan commercial sont entreprises pour améliorer l'accessibilité et éliminer les obstacles, ou les locaux sont fermés et reconstruits en conformité avec le nouveau plan de bâtiment.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Mr. Sub	Aucune donnée fournie	Aucune donnée fournie	Les questions d'accessibilité sont prises en considération pour les nouveaux locaux et les locaux rénovés. On prévoit notamment un nouvel aménagement pour les toilettes, les comptoirs, les sièges et les voies de passage.	Aucune donnée fournie	
Pizza Hut	Aucune donnée fournie	On a effectué un examen de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission pour tous les restaurants.	Les problèmes relevés dans l'examen de l'accessibilité sont classés en deux catégories : les problèmes à résoudre immédiatement et les problèmes à résoudre à long terme.	Certains établissements non accessibles ont été fermés; on a changé la conception des panneaux de menu; on travaille à rénover un établissement à titre de « prototype » pleinement accessible.	On prévoit concevoir et offrir des menus en braille.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Pizza Pizza	Une politique d'accessibilité a été élaborée pour tous les établissements, qu'ils soient exploités par la société ou par des concessionnaires.	On procède à une vérification continue de tous les établissements pour repérer les obstacles à l'accessibilité.	On tiendra compte des questions d'accessibilité et d'aménagement pour accès facile pour tous les futurs travaux de construction.	Des mesures ont été prises pour résoudre les problèmes pouvant être réglés à peu de frais; les autres seront réglés par étapes, en conformité avec la norme du préjudice injustifié du Code.	Un sommaire annuel des améliorations et rénovations visant l'accessibilité sera préparé, soulignant les progrès accomplis et établissant les buts et les cibles de la prochaine année.
Pizzaville	Aucune donnée fournie	Un examen des obstacles a été effectué; on a déterminé que des éléments du comptoir sont des obstacles possibles.	On a modifié les offres de location pour y inclure l'observation du Code; on a révisé la conception pour que les établissements futurs soient plus grands afin qu'on puisse y installer les nouveaux accessoires et des toilettes accessibles.	Deux nouveaux restaurants ouverts en 2005 comprenaient des comptoirs conçus pour offrir un accès facile.	On a produit et distribué des menus en braille; on examine les options pour installer un système de téléscripateur; on travaille à élaborer une clause de bail obligeant le locateur à assurer l'accessibilité.
Red Lobster	La politique a été élaborée. Les questions d'accessibilité sont dirigées vers le directeur des installations qui fait enquête et coordonne toutes les mesures qui pourraient être recommandées.	On effectue la vérification des normes des établissements pour déceler les problèmes d'accessibilité. Les vérifications ont relevé la nécessité de veiller à ce que les sentiers soient dégagés et de régler les problèmes de sécurité liés aux obstacles.	On a terminé l'élaboration des plans.	L'élimination des obstacles dans les stationnements est terminée dans 70 % des établissements; sept autres toilettes seront rénovées d'ici mai 2006. Le plan actuel de construction prévoit de continuer le processus de rénovation dans le prochain budget.	On a travaillé avec un consultant indépendant pour terminer et mettre à l'essai deux prototypes de toilettes accessibles.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Select Sandwich	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients. La politique et la procédure sont intégrées aux contrats de franchisage.	On achèvera un examen exhaustif des obstacles possibles à tous les locaux au plus tard le 30 ^e juin 2006. Si les obstacles relèvent du locateur, le restaurant lui demandera de l'éliminer.	Un plan d'accessibilité a été élaboré pour les futurs établissements et il fait partie des contrats de franchisage.	On entend élaborer un plan d'élimination des obstacles d'ici le 31 août 2006. Tous les obstacles doivent être éliminés d'ici le 16 octobre 2016, à moins de préjudice injustifié.	On a modifié les offres de location pour inclure des clauses exigeant l'observation du Code. Une formation sur les politiques, les procédures, l'examen des obstacles et le Code est fournie à tous les concessionnaires.
Starbucks	En 2004, Starbucks a informé la Commission qu'il avait en grande partie atteint l'objectif de l'accessibilité et que des procédures étaient en place pour régler les problèmes éventuels. Starbucks ne voyait pas la nécessité de suivre la situation et d'en rendre compte et a décidé de ne pas fournir d'autres renseignements à la Commission pour le présent rapport.				
Subway	La politique a été élaborée. On continue à surveiller la situation et à répondre aux observations des clients au sujet de l'accessibilité.	Un examen de l'accessibilité a été effectuée dans tous les établissements.	On est à la recherche de locaux accessibles pour de futures succursales; on travaille à inclure des clauses sur l'accessibilité dans les baux futurs; on continue à aménager les restaurants actuels pour arriver à la meilleure accessibilité possible.	On a ajouté des accessoires (p. ex. sonnettes de porte); on élimine des obstacles durant les rénovations; on travaille avec les locateurs sur les obstacles dans les aires communes. On travaille avec les concessionnaires pour éliminer les obstacles sans créer de préjudice, par des solutions raisonnables de construction et modification; les obstacles restants seront éliminés durant le cycle des rénovations obligatoires de 7 ans.	

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Swiss Chalet	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	Tous les établissements de l'Ontario ont été évalués sur le plan de l'accessibilité au moyen de l'enquête sur l'accessibilité de la Commission afin de repérer les obstacles.	On a mis en oeuvre un plan de bâtiment normalisé fondé sur le <i>Code des droits de la personne</i> et le <i>Code du bâtiment</i> de l'Ontario qui s'applique à tous les établissements nouveaux.	Environ 10 % des restaurants ont été améliorés ou remplacés pour satisfaire aux normes d'accessibilité.	Les portes de toilette ont des écriteaux tactiles et en braille; on a installé des panneaux verticaux aux espaces de stationnement désignés où c'était possible.
Taco Bell	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité, ainsi qu'une procédure de traitement des plaintes des clients.	La rénovation des établissements actuels est effectuée en fonction du repérage et de l'élimination des obstacles.	On a communiqué avec les concessionnaires sur l'importance de respecter les lois relatives aux droits de la personne lorsqu'on modernise les établissements.	On ferme les établissements trop anciens qui coûteraient trop cher à améliorer pour satisfaire aux normes relatives aux droits de la personne.	
Tim Hortons	La société a élaboré une politique générale d'accessibilité.	Exigé dans tous les plans d'accessibilité pour les futurs établissements.	Le plan comprend des considérations, dans le cadre du marché immobilier actuel, relatives aux ouvre-portes automatiques, aux toilettes d'accès facile, aux rampes de bordure, aux conteneurs de déchets encastrés, à l'ajout de places de stationnement d'accès facile et aux séances de formation pour le personnel de service et de conception.	On a apporté des améliorations : affichage en braille à toutes les toilettes, niveau d'éclairage accru à l'intérieur et à l'extérieur, menus à gros caractères, contenant accessible pour cartes de plaintes, alarmes sonores et visuelles, hauteur des comptoirs réduite, changement pour un nettoyeur de plancher moins glissant.	Les changements seront apportés à l'échelle nationale.

ENGAGEMENTS ET RÉSULTATS					
Chaîne	Politique générale d'accessibilité	Repérage des obstacles à l'accessibilité	Plan d'accessibilité normalisé pour les futurs établissements	Élimination des obstacles existants	Notes
Timothy's	Aucune donnée fournie.	Un examen des obstacles a été effectué à chaque établissement.	Les offres de location ont été modifiées pour inclure des caractéristiques normalisées d'accessibilité comme des portes d'entrée accessibles et des seuils inclinés pour toutes les entrées centrales.	Les obstacles majeurs, y compris les toilettes inaccessibles, seront éliminés au moment où les locaux affectés sont rénovés. Des nouveaux panneaux de menu et des menus portables ont été développés. Des menus en braille sont à l'étude.	Un nouveau programme de formation sur les normes de service client pour les personnes ayant un handicap a été développé et sera fourni à tout le personnel corporatif et concessionnaire.
Wendy's	Un comité directeur interne s'est réuni pour traiter des questions d'accessibilité.	On a procédé à un examen de l'accessibilité dans un échantillon de 15 établissements de conceptions et d'âges divers en se servant de la liste de vérification de la Commission; on a réexaminé les plans des nouveaux restaurants sur d'autres questions.	Des travaux d'amélioration de l'accessibilité sont actuellement considérés pour tous les établissements qui doivent être rénovés.	Les tâches régulières d'entretien comprennent désormais le nettoyage et le ravitaillement en fournitures des toilettes pour personnes handicapées, ainsi que l'inspection des rampes d'accès et des installations des places de stationnement désignées.	Wendy's s'est fait le partenaire de l'Association canadienne de normalisation dans le programme « Building Champions » qui met l'accent sur l'accessibilité pour les personnes handicapées.

